

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Alat transportasi memegang peranan yang sangat penting dalam menjalankan fungsi sebagai alat angkut orang maupun barang karena didalam pengangkutan dengan menggunakan alat transportasi tersebut hampir semua kegiatan ekonomi dan kegiatan masyarakat pada umumnya dapat berjalan dengan lancar.<sup>1</sup> Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi mampu menghadirkan alat transportasi massal untuk khalayak umum baik dari transportasi darat, laut, dan udara.

Kebutuhan manusia untuk menggunakan alat transportasi memaksa negara untuk mengeluarkan peraturan tentang transportasi dan pengangkutan. Negara memiliki kewajiban untuk menjamin setiap warga negaranya untuk memanfaatkan kemudahan bertransportasi dengan nyaman dan aman. Dengan kemudahan transportasi secara otomatis akan berdampak pada meningkatnya kemakmuran rakyat. Transportasi yang lancar, aman, dan nyaman dapat mempermudah arus perdagangan, distribusi barang dan jasa, juga memudahkan warga negara dalam melakukan aktifitas khususnya aktifitas ekonomi.

PT. Kereta Api Indonesia yang merupakan pengelola perusahaan transportasi kereta api turut berupaya untuk menyediakan transportasi yang aman, nyaman dan efisien bagi penumpang kereta api. PT KAI memiliki visi dan

---

<sup>1</sup> Abdulkadir Muhammad, 2000, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, Hal 5.

misi untuk menjadi salah satu perusahaan penyedia jasa perkeretaapian yang memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.<sup>2</sup>Kereta api memiliki keunggulan antara lain adalah tarif kereta api yang cukup terjangkau bagi masyarakat, aman, ramah lingkungan karena dapat mengurangi 85% polusi, hemat bahan bakar karena dapat mengurangi lebih dari 70% bahan bakar, cepat sampai tujuan dan dapat mengurangi kemacetan.<sup>3</sup>

PT. KAI menghadirkan berbagai jenis kereta api baik dari kelas ekonomi, bisnis, maupun eksekutif. PT.KAI Indonesia bahkan menyediakan kereta api dengan jarak dekat seperti kereta api prambanan ekspres (Prameks) yang menghubungkan kota Kutoarjo, Yogyakarta dan Solo dengan harga yang terbilang cukup murah yakni Rp.8.000,- (delapan ribu rupiah). Konsumen pengguna jasa kereta api prameks berasal dari berbagai kalangan dan tergolong tidak pernah sepi penumpang.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis, beberapa pengguna jasa kereta api prameks rela berdiri selama perjalanan berlangsung. Hal tersebut telah diinformasikan oleh PT.KAI dengan mencantumkan keterangan "Tanpa Tempat Duduk" yang tertera pada tiket kereta api prameks. Keterangan tanpa tempat duduk tersebut tidak menyurutkan pengguna jasa kereta api prameks untuk memilih berkendara dengan kereta api prameks.Konsumen pengguna jasa

---

<sup>2</sup> <https://kereta-api.info/daftar-lengkap-alamat-kantor-pt-kereta-api-indonesia-3519.htm>, diakses pada tanggal 21 April Tahun 2018, Pukul 16.30 WIB.

<sup>3</sup> Indahwati Gozali, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Pengoperasian Tunggal (Commuter Line), Skripsi Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Januari 2012, diakses pada tanggal 21 April 2018, Pukul 16.40 WIB.

kereta api prameks rela berdiri karena meskipun konsumen pengguna jasa kereta api prameks mendapatkan tiket yang sah dan tidak mendapatkan kursi sebagai tempat duduk selama perjalanan.<sup>4</sup> Kapasitas penumpang yang banyak dan memaksa penumpang untuk berdesak-desakan pun berpotensi menimbulkan terjadinya pelecehan seksual.<sup>5</sup> Kendala lain yang dihadapi pengguna jasa kereta api prameks adalah terkait dengan tiket kereta api prambanan ekspress yang tidak didapatkan dengan mudah karena harus melewati antrian yang panjang.

Berdasarkan hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, sehingga dalam hal ini konsumen pengguna jasa kereta api yang memiliki tiket sah mempunyai hak untuk mendapatkan tempat duduk yang layak dan nyaman selama menempuh perjalanan dengan menggunakan kereta api.

Antusias konsumen pengguna jasa kereta api menggunakan jasa transportasi kereta api prameks pun sangat beragam, beberapa menggunakannya untuk perjalanan menuju kantor bagi pekerja swasta dan pegawai negeri, untuk berdagang bagi para pedagang, dan/atau orang yang menggunakan jasa transportasi kereta api prambanan ekspress untuk bertamasya dari kota Kutoarjo

---

<sup>4</sup> Observasi kereta api Prambanan Ekspress bertempat di Stasiun Purwosari pada tanggal 16 April 2018 Pukul 13.15 WIB .

<sup>5</sup> dikutip dari [tribunnews.com](http://tribunnews.com), "Viral Lecehkan Mahasiswi di KA Prameks", diakses pada tanggal 30 Agustus 2018 Pukul.19.00 wib.

dan Yogyakarta ke kota Solo ataupun sebaliknya, dari kota Kutoarjo dan Solo ke kota Yogyakarta.

Mengingat besarnya peran kereta api dalam rangka menunjang perekonomian nasional dan besarnya minat masyarakat terhadap layanan transportasi kereta api prameks, maka penulis tertarik untuk menyusun skripsi yang berjudul tentang **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI KERETA API PRAMEKS (PRAMBANAN EKSPRESS)”**

## **B. Perumusan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis memberikan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah upaya yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia dalam memberikan hak konsumen untuk berkendara dengan aman dan nyaman bagi penumpang kereta api prameks?
2. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen kereta api prameks untuk dapat berkendara dengan aman dan nyaman?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Objektif (tujuan yang terkait dengan masalah penelitian) yaitu:
  - a. Untuk mengetahui tentang upaya yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia dalam memberikan hak konsumen untuk berkendara dengan aman dan nyaman bagi penumpang kereta api prameks.

- b. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen kereta api prameks untuk dapat berkendara dengan aman dan nyaman.
- 2. Tujuan Subjektif (tujuan yang terkait dengan kepentingan subyek peneliti) yaitu:
  - a. Untuk menambah pengetahuan peneliti tentang upaya yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia dalam memberikan hak konsumen untuk berkendara dengan aman dan nyaman bagi penumpang kereta api prameks dan mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen kereta api prameks untuk dapat berkendara dengan aman dan nyaman.
  - b. Untuk mencari data-data dalam rangka penulisan skripsi guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan penelitian skripsi yang penulis lakukan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang hukum perdata, khususnya terkait dengan hukum pengangkutan, hukum dagang, dan perlindungan konsumen.

##### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangsih kepada perusahaan dalam memberikan perlindungan konsumen terhadap penumpang.

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Pembahasan pembangunan aspek hukum transportasi tidak terlepas dari efektivitas hukum pengangkutan itu sendiri. Pengangkutan di Indonesia diatur dalam Kitab Undang – Undang Hukum Perdata pada Buku Ketiga tentang perikatan, kemudian dalam Kitab Undang – Undang Hukum Dagang pada Buku II titel ke V. Terkait dengan kereta api telah diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Konsumen pengguna jasa kereta api dilindungi oleh Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Pasal 1 angka 2 UU Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, yang dimaksud dengan Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan keretaapi. Definisi perlindungan konsumen menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk

memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>6</sup>Pengertian konsumen menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>7</sup>

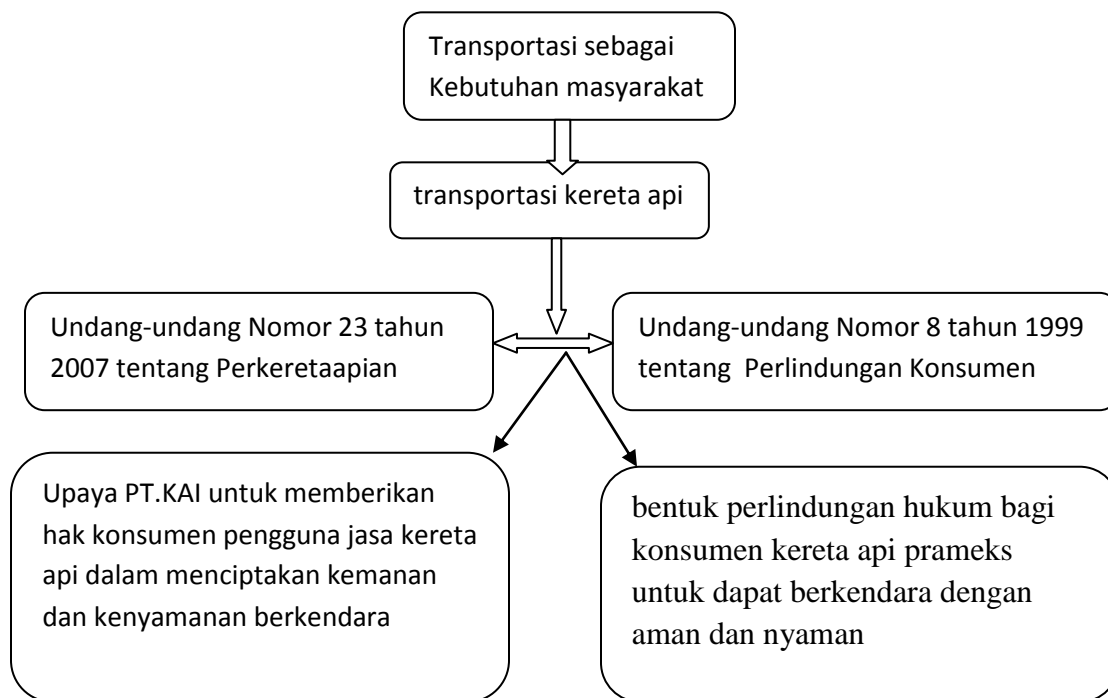
Hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen harus mampu untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan hak-haknya. Salah satu hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

PT. Kereta api Indonesia sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan hak konsumen sebagai pengguna jasa kereta api dalam menciptakan kenyamanan dan keamanan dalam berkendara.

---

<sup>6</sup> Pasal 1 Angka 1 UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

<sup>7</sup> Pasal 1 ayat (2) UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.



## F. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian agar terlaksana dengan maksimal maka peneliti mempergunakan beberapa metode sebagai berikut:

### 1. Metode Pendekatan

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah empiris. Pendekatan empiris yaitu cara prosedur yang dipergunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan melakukan penelitian data primer di lapangan atau lokasi penelitian. Penelitian ini mengacu pada peraturan tertulis kemudian dikaji implementasinya di lapangan, yaitu terkait dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi prameks (prambanan ekspress).



## 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini bersifat deskriptif yakni penelitian yang bersifat menggambarkan dan menjelaskan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu.<sup>8</sup> Penelitian deskriptif ini bertujuan menggambarkan dan menjelaskan tentang hal-hal yang terkait dengan objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang tampak.<sup>9</sup> Sehingga dapat diperoleh analisa dan fakta secara cermat, teliti dan jelas terkait dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi prameks (prambanan ekspres).

## 3. Sumber dan Jenis Data

Penelitian ini merupakan studi atau penelitian lapangan :

### a. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Kantor PT. Kereta Api Indonesia daerah Operasi VI Yogyakarta yang beralamat di Jalan lempuyangan Nomor 1 Yogyakarta. Pengambilan lokasi ini berdasarkan pertimbangan bahwa lokasi tersebut memungkinkan untuk dilakukan penelitian yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi prameks.

### b. Jenis Data

Penulis melakukan penelitian ini jenis data yang digunakan yaitu :

---

<sup>8</sup> Amiruddin & Zaenal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rajawali Pers, Hal. 25.

<sup>9</sup> Soerjono dan Abdul Rahman, 2003, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, Hal. 23

### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari sumbernya, yakni dari hasil wawancara tentang bentuk perlindungan hukum dan upaya yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia dalam memberikan hak konsumen untuk berkendara dengan aman dan nyaman bagi penumpang kereta api prameks. Wawancara dilakukan langsung kepada narasumbernya yakni dengan kepala daerah operasi (daop VI) Yogyakarta. Peneliti juga melakukan wawancara terhadap pengguna jasa kereta api prambanan ekspress.

### 2) Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang diperoleh oleh suatu organisasi atau perseorangan yang berasal dari pihak lain yang pernah mengumpulkan dan mengolahnya sebelumnya.<sup>10</sup> Data sekunder tersebut didapat dari penelitian perpustakaan. Penelitian perpustakaan adalah penelitian yang diperoleh dengan cara mempelajari bahan-bahan hukum.

Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### a) Bahan Hukum Primer

---

<sup>10</sup> Muslan Abdurrahman. 2009, *Sosiologi dan Metode Penelitian Hukum*, Malang : UMM Press, Hal. 112.

Yaitu bahan hukum yang terdiri dari buku, karya tulis ilmiah, jurnal, dan peraturan perundang undangan yang berlaku, antara lain:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945
  2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
  3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
  4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Umum Bidang Angkutan Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi Tahun Anggaran 2007.
- b) Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan yang terdiri literatur-literatur dan hasil karya ilmiah para sarjana serta hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai bentuk perlindungan hukum dan upaya yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia dalam memberikan hak konsumen untuk berkendara dengan aman dan nyaman bagi penumpang kereta api prameks.

- c) Bahan Hukum Tersier merupakan bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder,<sup>11</sup> seperti kamus hukum, bibliografi dan kamus bahasa.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### a. Wawancara (*Interview*)

Metode penelitian ini dilakukan dengan cara mewawancarai kepala daerah operasi (daop VI) Yogyakarta bertempat di kantor daerah operasi VI Yogyakarta beralamat di Jalan Lempuyangan No. 1 Yogyakarta dan pengguna jasa kereta api prambanan ekspres di stasiun tersebut.

##### b. Pengamatan (*Observasi*)

Pengamatan (*observasi*) Yaitu pengamatan secara langsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran nyata tentang hal-hal yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa kereta api prameks.

##### c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dalam penelitian ini adalah dengan merujuk kepada dokumen-dokumen tertulis berupa buku, laporan hasil penelitian, tulisan para ahli, dan semua peraturan yang berkaitan dengan materi penelitian.

---

<sup>11</sup> Dimiyati dan Kelik Wardiono. 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, Hal 19.

## 5. Metode Analisis Data

Penulis menggunakan metode analisis data secara teknik deskriptif kualitatif yakni kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan hasil penelitian terlebih dahulu kemudian dicocokkan dengan teori yang ada, kemudian dianalisis.<sup>12</sup>

## G. Sistematika Skripsi

Untuk mengetahui dan mempermudah dalam memperoleh gambaran dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan sistematika skripsi sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, memuat uraian tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka, memuat tinjauan umum tentang transportasi yang meliputi pengertian transportasi, fungsi transportasi dan peran transportasi, kemudian tinjauan umum mengenai kereta api yang meliputi pengertian kereta api, peran kereta api, dan keunggulan sarana transportasi kereta api. Selain itu juga memuat tinjauan umum mengenai perlindungan konsumen, yang memuat tentang pengertian perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, serta hak dan kewajiban pelaku usaha.

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan, memuat uraian tentang upaya yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia dalam memberikan hak konsumen

---

<sup>12</sup>Soerjono Soekanto, 2008, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press), hal. 5.

untuk berkendara dengan aman dan nyaman bagi penumpang kereta api prameks dan memuat uraian tentang bentuk perlindungan hukum bagi konsumen kereta api prameks untuk dapat berkendara dengan aman dan nyaman.

BAB IV Penutup, memuat kesimpulan penelitian dan saran

Daftar Pustaka

Lampiran